中国银行(香港)有限公司
BANK OF CHINA (HONG KONG) LIMITED

Press Release | 新 聞 稿

2026 年 10 月 15 日

中银香港展示生成式人工智能第二期沙盒成果
聚焦智能投资资讯助理及 AI 语音客服 深化「以人为本」的银行服务

中国银行（香港）（「中银香港」）作为香港金融管理局（「金管局」）生成式人工智能（「GenA.I.」）沙盒计划的第二期参与机构，成功完成「智能投资资讯助理」及「AI 语音客服」两项应用的技术验证，体现本行积极深化金融科技创新应用、持续提升客户体验的实践。

中银香港副总裁陈文表示：「中银香港欢迎金管局今天发布的负责任应用人工智能『ART』框架，并将积极落实相关要求，巩固金融科技生态的可信赖性与韧性，致力为客户提供安全、高效的金融服务，并支持香港金融科技应用稳健发展。本行积极参与金管局沙盒计划，于第二轮的计划中，聚焦『智能投资资讯助理』及『AI 语音客服』应用场景，进一步拓展 AI 智能体在财富管理数码转型及深化防欺诈侦测技术的应用。本行所有应用场景均设有严格的安全防护机制，以保障输出内容的安全性、合规性、数据隐私与可控性，在可控、有序的前提下加速 AI 智能体的规模化应用。此外，本行亦已入选 GenA.I.沙盒++计划，并将就消费体验及前线员工智能培训场景开展试点，探讨金融科技在多元化产业合作及客户服务的应用。未来，中银香港将进一步探索以代理式人工智能技术的深化应用，持续驱动金融创新，稳步推进金融科技建设。」

「智能投资资讯助理」结合内部及外部数据，生成实时且个人化的投资及产品资讯。该技术协助本行前线员工更便捷地获取相关市场及产品资料，更好地掌握客户投资需要及风险接受程度，从而为客户提供更精准及贴合需求的投资资讯。

「AI 语音客服」具备流畅处理香港主流语言的能力，精准识别日常沟通中的中英双语混合模式，加强对客户查询的理解。此外，通过对「AI 语音客服」的测试与评估，本行成功验证了人工智能在语音客服场景中识别 AI 合成人声的应用可行性，该技术将有助辨别可疑来电及提高员工的风险防范能力，以数智化赋能安全、可信赖的金融服务。

—完—